

## ABSTRAK

Internet banking lahir sebagai wujud pemanfaatan teknologi informasi oleh perbankan dalam memberikan layanan perbankan kepada nasabah terus meningkat. Namun pada kenyataannya, jumlah pengguna *internet banking* tidak berbanding lurus dengan banyaknya nasabah bank yang ada di Indonesia padahal layanan *internet banking* memberikan banyak manfaat kepada penggunanya.

Dalam penelitian ini untuk mengetahui karakteristik niat hingga perilaku nasabah yang belum mengadopsi layanan internet banking di Indonesia mengadopsi model dari penelitian (Giri & Saad, 2015) yang menggunakan *unified theory of acceptance use of technology* (UTAUT), selanjutnya dimodifikasi dengan menambahkan variabel niat berperilaku (*behavioral intention*) sebagai faktor penentu dari aktual penggunaan suatu sistem untuk *non user* selain itu penelitian ini juga untuk mengetahui pengaruh *trust, internet skill, prior experience, website quality* terhadap variabel – variabel dalam UTAUT (*performance expectancy, effort expectancy, social influence, behavioral intention, usage behavioral*)

Pengumpulan data menggunakan metode kuota sampel. Total minimum responden yaitu 200 responden. Responden dalam penelitian ini yaitu 716 responden yang tersebar di tiga wilayah di Indonesia yaitu Sumatera, Jawa, dan Indonesia Timur (Kalimantan, Sulawesi, NTT-NTB, dan Papua), pembagian ini didasarkan atas total pinjaman dan simpanan dimasing-masing pulau pada tahun 2014.

Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan *covariance based SEM* dengan *software AMOS* versi 22. Menggunakan uji *mesasurement* model dan *structural* model.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan hubungan yang signifikan antar variabel-variabel *internet skill, prior experience, website quality, trust, effort expectancy, performance expectancy, behavioral intention dan usage behavioral*. Penelitian ini lebih berfokus pada responden yang berada di daerah rural/perkotaan, sehingga untuk penelitian selanjutnya dapat membandingkan perilaku *non user* di daerah urban/pedesaan untuk adopsi layanan *internet banking*, penelitian selanjutnya dapat melakukan pengujian kembali hubungan variabel yang tidak signifikan yaitu *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* dengan menggunakan teknik analisis yang sama yaitu *covariance based-SEM*, khususnya dalam uji *structural* model menggunakan *software AMOS* untuk didaerah urban/rural, dan adanya faktor lain seperti tingkat keamanan (*security*) dan persepsi resiko (*percieved risk*), diduga menjadi faktor penting lainnya yang membuat nasabah belum menggunakan layanan internet banking, karena memiliki keterkaitan terhadap tingkat kepercayaan (*trust*) yang dalam penelitian ini kepercayaan menjadi salah satu faktor kritikal yang mempengaruhi niat responden untuk menggunakan layanan internet banking.

**Kata kunci:** *Internet Banking, Trust, Internet Skill, Prior Experienc, Website Quality, AMOS, Modifikasi UTAUT*